

ÖZET

DUYGUSAL ZEKANIN SATIŞ ELEMANLARININ (Eİ) ALGILADIKLARI SATIŞ PERFORMANSINA ETKİSİ

Şenil PEHLİVAN

Yüksek Lisans Tezi, İşletme Anabilim Dalı
Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Ece ARMAĞAN
2015, 146 sayfa

Hızla değişen ve gelişen teknoloji; rekabeti arttırmış, tüketiciler daha da bilinçlenmiş ve almak istedikleri ürünlere kolayca ulaşabilir duruma gelmişlerdir. İşletmelerin uzun vadede hayatta kalabilmeleri için müşterilerinin istek ve ihtiyaçlarına uygun ürün ve hizmeti sunmaları gereklidir. Bu durumda müşteriyle birebir ilişki kuran satış elemanlarına büyük sorumluluk düşmektedir. Satış elemanlarının iyi bir performans göstermesi için sadece zeki ve bilgili olmasının yeterli olmadığı bilinmektedir. Bu nedenle; satış elemanlarında aranılan niteliklerden biri de duygusal zekadır.

Bu çalışma, satış elemanlarının duygusal zeka düzeyleri ile algıladıkları performansları arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını bulmayı amaçlamaktadır. Bu amaca ulaşmak için araştırma modeli ve hipotezler geliştirilmiş, geliştirilen bu model ve hipotezler 110 kişiden oluşan bir örnekleme test edilmiştir. Araştırma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde; zeka ve duygu kavramları ele alınmış, duygusal zeka kavramı ayrıntılı olarak incelenmiştir. İkinci bölümde, kişisel satış kavramı, satış elemanları, algılanan satış performansı kavramları yer almaktadır. Üçüncü bölümde ise; Aydın ilindeki otomotiv bayilerinde ve Aydın il merkez ilçedeki bankalarda çalışan satış elemanlarına anket yapılmıştır. Toplanan veriler SPSS 15.0 paket programı kullanılarak analiz edilmiş, frekans dağılımları, ortalamaları alınmış ve değişkenler arası korelasyon analizleri yapılmıştır. Elde edilen bulgularda; satış elemanlarının duygusal zeka alt boyutlarıyla algılanan performans alt boyutları arasında anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Duygasal zeka alt boyutlarından “İyimserlik” ile algınan performans alt boyutlarından “Hedef Gerçekleştirme” arasında pozitif anlamlı, “Duygu Kullanımı” ile “Hedef Gerçekleştirme” arasında ise negatif anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

ANAHTAR SÖZCÜKLER: Duygasal Zeka, Satış Elemanı, Algılanan Performans.